

2022年4月吉日

ATMにおけるシステム障害時の対応について

平素は格別のお引き立てを賜り、厚くお礼申し上げます。

このたび、ATMにおける障害時対応といたしまして、2022年4月12日(火)より、順次、下記のとおりATMの取り扱いを変更させていただきます。

今後とも、より一層のサービス向上に努めてまいりますので、引き続きご愛顧賜りますようお願い申し上げます。

記

1. 障害発生時におけるカード・通帳・現金等のお取り扱いについて

現在、ATMの障害発生時には全てのお取引で、カード・通帳・現金等をATMに取込んだ状態で停止する仕様となっておりますが、この度の障害時対応により、障害発生時にはカード・通帳をできるだけお客様にご返却させて頂く取り扱いに変更させていただきます。

<主な変更点>

- (1) 現金を投入されていないお取引（お支払い、残高照会、ご記帳など）における障害発生時は、カード・通帳をご返却後にATMを停止致します。
- (2) 現金を投入されたお取引（ご入金、お振込みなど）における障害発生時は、処理が完了しているか確認できないことから、カード・通帳・現金等をご返却せずにATMを停止致します。

2. 障害発生時のご対応について

お客様には大変ご迷惑をお掛け致しますが、障害発生時の状況により、お近くのインターフォンにてご確認いただくか、モニター画面表示、又はお取扱票によりお取扱店にてご確認くださいますようお願い申し上げます。

なお、障害発生後のATMについては、二次トラブル防止策として障害発生原因解明まで停止させていただきます。